

PROGRAMA

Curso:	Transformando conflitos em oportunidades: a comunicação como chave para o relacionamento interpessoal e gestão de conflitos	
Entidade Formadora:	Escola Secundária das Laranjeiras	
Local:	Escola Secundária das Laranjeiras	
Data:	De 29 a 1 de julho de 2026	
Horário:	Dia 29 - Das 9h00 às 12h30 e das 13h30 às 15h30 Dias 30 e 1 - Das 9h00 às 13h00	
N.º de Formandos:	20	
Total de Horas de Formação:	15	Presenciais: 15
		Não Presenciais: 0

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

1. Processo de comunicação e perfis comunicacionais;
 - 1.1. Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação;
 - 1.1.1. Emissor/ Recetor;
 - 1.1.2. Canal;
 - 1.1.3. Mensagem/ Código;
 - 1.1.4. Meio;
 - 1.1.5. Feedback;
 - 1.2. Diferentes perfis comunicacionais;
 - 1.2.1. Passivo;
 - 1.2.2. Agressivo;
 - 1.2.3. Manipulador;
 - 1.2.4. Assertivo;
2. Comunicação assertiva;
 - 2.1. Particularidades e vantagens do perfil assertivo;
3. Barreiras à comunicação;
 - 3.1. Barreiras gerais do processo de comunicação;
 - 3.1.1. Barreiras internas;
 - 3.1.2. Barreiras externas;

- 4. As relações interpessoais;
 - 4.1. Elementos que estão na origem do processo de relacionamento;
 - 4.1.1. Capacidade de escuta;
 - 4.1.2. Empatia;
 - 4.1.2.1. Escuta ativa;
 - 5. Tipos de conflitos;
 - 5.1. Consequências do conflito;
 - 5.2. Habilidades para lidar com conflitos.

OBJETIVOS

- Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais;
- Desenvolver a comunicação assertiva;
- Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação;
- Identificar situações nas quais a comunicação evitará situações de conflito;
- Compreender a importância do relacionamento interpessoal;
- Perceber a importância da capacidade da escuta ativa e da empatia no relacionamento interpessoal;
- Identificar e saber distinguir os diferentes tipos de conflitos

A ENTIDADE FORMADORA

O FORMADOR

(Maria Helena Silva)

(Sara Soares)